

采购需求

说明：

1. 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》第二条规定。按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）之规定，监狱企业视同小型、微型企业。按照《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）之规定，残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

2. 本采购项目所属行业：其他未列明行业。

分标 1:

序号	标的名称	数量及单位	服务需求																																																									
1	2026年医疗保障服务	1项	一、服务项目需求： （一）服务需求：根据实际服务单位量计算服务费，每月每个使用科室的实际服务单位量由科主任及分管院领导确认。 （二）服务期限 12 个月，具体服务期限以服务合同为准。 （三）服务项目采购最高限价：																																																									
			<table><tr><th>序号</th><th>服务类别</th><th>服务需求名称</th><th>服务单位量</th><th>服务月数</th><th>单价控制价 (元/服务单位量/月)</th><th>单项金额合计 (元)</th></tr><tr><td>1</td><td rowspan="7">医疗保障</td><td>洗衣房洗涤服务</td><td>35</td><td>12</td><td>5067.03</td><td>2128152.6</td></tr><tr><td>2</td><td>车辆驾驶服务</td><td>24</td><td>12</td><td>7440.57</td><td>2142884.16</td></tr><tr><td>3</td><td>电工维修服务</td><td>17</td><td>12</td><td>6916.75</td><td>1411017</td></tr><tr><td>4</td><td>水工维修服务</td><td>2</td><td>12</td><td>5606.53</td><td>134556.72</td></tr><tr><td>5</td><td>专业设施协管服务</td><td>1</td><td>12</td><td>6916.75</td><td>83001</td></tr><tr><td>6</td><td>清水塘宿舍管理服务</td><td>2</td><td>12</td><td>3870.35</td><td>92888.4</td></tr><tr><td>7</td><td>污水处理及锅炉技术辅助服务</td><td>5</td><td>12</td><td>4721.81</td><td>283308.6</td></tr><tr><td colspan="6">最高限价合计</td><td>6275808.48</td></tr></table>	序号	服务类别	服务需求名称	服务单位量	服务月数	单价控制价 (元/服务单位量/月)	单项金额合计 (元)	1	医疗保障	洗衣房洗涤服务	35	12	5067.03	2128152.6	2	车辆驾驶服务	24	12	7440.57	2142884.16	3	电工维修服务	17	12	6916.75	1411017	4	水工维修服务	2	12	5606.53	134556.72	5	专业设施协管服务	1	12	6916.75	83001	6	清水塘宿舍管理服务	2	12	3870.35	92888.4	7	污水处理及锅炉技术辅助服务	5	12	4721.81	283308.6	最高限价合计						6275808.48
			序号	服务类别	服务需求名称	服务单位量	服务月数	单价控制价 (元/服务单位量/月)	单项金额合计 (元)																																																			
			1	医疗保障	洗衣房洗涤服务	35	12	5067.03	2128152.6																																																			
			2		车辆驾驶服务	24	12	7440.57	2142884.16																																																			
			3		电工维修服务	17	12	6916.75	1411017																																																			
			4		水工维修服务	2	12	5606.53	134556.72																																																			
			5		专业设施协管服务	1	12	6916.75	83001																																																			
			6		清水塘宿舍管理服务	2	12	3870.35	92888.4																																																			
			7		污水处理及锅炉技术辅助服务	5	12	4721.81	283308.6																																																			
最高限价合计						6275808.48																																																						
注：																																																												

		(1) 以上服务费包括但不限于为完成服务内容所需的人工费、加班费、培训费、保险费(含社保或超龄人员的商业意外险)、税费、管理费、服装费、体检费、工具耗材费、风险费等所有相关费用。若因国家政策调整导致市场服务成本上涨, 采购人不再相应调整产生的差额费用; (2) 服务单位量: 指服务人员按要求全月满勤、正常履职为 1 个服务单位量。 (四) 服务项目内容及要求详见附件 1 至附件 8。 二、服务要求 (一) 投标人必须严格按照采购人的服务需求, 合理配置服务人员并提供相应服务。 (二) 服务人员工资待遇标准应当符合自治区人民政府下发的《广西壮族自治区人民政府关于调整全区最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准, 不能拖欠员工工资。社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》及柳州市的现行标准。超龄服务人员需购买商业意外险(死亡及伤残赔偿限额 50 万元, 医疗费用赔偿限额 5 万元)。投标人需在次月 15 日前, 向采购人提交上月《月度参保明细表》及参保凭证等相关证明材料。投标人必须按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并按照国家及省市的相关规定为投入本项目人员统一办理社会保险(退休的除外)、超龄员工需购买商业意外险并承担相关费用。未按采购人需求给服务人员参保的, 采购人可扣除其相应的单位服务费。投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险, 履约期限内不得以最低工资标准上调以及社保基数调整等理由要求增加管理费用。 (三) 投标人应具有履行本项目合同所必需专业技术能力, 派驻的服务人员必须无犯罪记录及符合岗位要求的身体条件, 需遵守相关法律法规并符合采购人采购需求, 遵守采购人相关管理制度和考核要求, 严格按照采购人要求执行各项任务。 (四) 投标人应在拟派驻服务人员提供服务前 5 个工作日内, 向采购人提交《拟派人员名册》、相关资质、体检报告供采购方核验。所有服务人员须经采购人审核备案并通过采购人相关使用服务科室培训考核合格后, 经使用科室及分管院领导签字确认后, 方可进行服务工作。如服务人员因为个人原因或者其他原因不能
--	--	---

		为采购人提供相应服务，投标人需在 5 个工作日内安排符合采购人需求的服务人员提供服务。 （五）对出现以下情形的服务人员，采购人有权要求投标人立即更换： 1. 相关执业证书、证件失效或伪造； 2. 严重违反采购人规章制度、操作规范，造成安全事故或重大投诉的； 3. 连续 2 次月度考核不合格（每月扣分≥ 40 分）； 4. 服务被科室或患者有理投诉且拒不整改的； 5. 其他违法、违规情况等。 投标人应在收到采购人《更换通知书》后 5 个工作日内，提供符合替代要求的服务人员。 （六）投标人必须具备健全的服务管理体系，包括有完整的人员保障管理措施、相应的质量保证措施以及应急管理方案，以确保服务质量。因服务人员操作导致火灾、触电、水淹、院感暴发、车辆事故、制剂污染、标本错误等事故，投标人必须 24 小时内启动应急，72 小时内先行赔付；采购人有权从服务费中直接抵扣损失。 （七）投标人为保障服务质量，每季度不少于一次对服务人员进行执业及安全培训，由此产生的费用由投标人承担。 （八）投标人派驻本项目负责人至少 1 人，若需更换项目负责人，须提前一周书面通知采购人，经采购人书面同意方可更换或调整，否则视为没有变更，投标人自行承担由此所导致的法律责任及后果。 （九）投标人对其服务人员的招聘、资质审核、劳动合同签订、保险缴纳、工资发放及劳动争议处理承担全部责任。因服务人员资质、身体状况、违法、违规行为导致的医疗纠纷、安全事故、人身伤亡、经济损失等，由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关。 （十）有下列情形之一的，采购人有权随时单方解除本合同，不承担任何违约责任，并有权拒付、扣除全部未结算费用；投标人须赔偿采购人全部损失： 1. 违反“二、服务要求”第（二）款关于薪酬社保的规定，经限期整改仍未到位的。
--	--	---

		2. 派驻人员无证上岗、假证上岗、有犯罪记录上岗的。 3. 投标人管理或操作不当,发生经第三方鉴定公司和采购人共同认定为重大安全事故、院感事件、医疗差错、重大投诉的。 4. 投标人提供虚假发票、虚假材料、虚假台账,或存在转包、分包的。 5. 投标人被监管部门处罚、列入失信名单,丧失履约能力的。 6. 投标人不服从采购人管理、拒不整改,经催告仍不改正的。 7. 投标人月度考核扣分≥ 40 分的,视为当月考核不合格,按考核标准足额扣款;一年内累计三次或连续两次考核不合格的,采购人有权单方解除合同、拒付未结算费用,并由投标人承担全部损失。
商务条款		
报价要求	(一) 本项目投标报价为一次性报价,利润及风险由投标人自行考虑(包括广西壮族自治区人民政府调整最低工资标准后,按实际情况增加人工费及相应保险费用)。 (二) 投标人报价必须包括但不限于为完成服务内容所需的人工费、加班费、培训费、保险费(含社保或超龄人员的商业意外险)、税费、管理费、服装费、体检费、工具耗材费、风险费等所有相关费用。 (三) 其他相关费用由投标人自行承担。	
服务地点	(一) 广西柳州市城中区解放北路 32 号 (二) 广西柳州市城中区红葫路 6 号	
服务费用与支付方式	(一) 费用构成 本项目服务费为全费用包干价,包含但不限于完成本项目所有服务内容所需的人工费、加班费、培训费、社会保险费、超龄人员商业意外险、税费、管理费、服装费、体检费、工具耗材费、风险费等一切相关费用。合同履行期间,因国家及地方政策调整(包括但不限于最低工资标准、社保缴费基数、公积金缴存比例上调等)导致成本增加的,采购人不另行增加费用、不补差。 (二) 支付原则 本项目无预付款,采用先提供服务、后按月结算、按考核结果支付的方式。全年实际支付服务费总额不得超过本项目合同总金额,按双方确认的实际服务单位量据实结算。 (三) 月度结算依据	

	每月为一个结算周期。次月 3 个工作日内，由各服务使用科室、社管办共同完成上月服务质量考核，双方签字确认《月度服务考核表》；投标人签字确认考核结果，如逾期未签字确认的，视为认可考核结果，采购人有权直接按考核结果执行扣款。 （四）支付流程 次月投标人须向采购人提供合法、真实、准确、全额的增值税发票及《月度服务考核表》《月度参保明细表》等结算资料，采购人审核无误后原则上 10 个工作日内支付当月考核后应付服务费。投标人提供虚假发票、虚假资料、虚假台账或委托第三方结算的，采购人有权拒绝支付全部未结算费用、立即解除合同，并追究投标人相应责任。 （五）不满勤/服务不足情形服务费计算 1. 服务单位量定义 服务单位量：指服务人员按要求全月满勤、正常履职为 1 个服务单位量。 2. 计费标准 （1）整月满勤服务： 当月应付服务费=对应服务单价×实际服务单位量-当月考核扣款。 （2）当月服务不满勤（含部分在岗、中途到岗/离岗、服务天数不足）： 当月应付服务费=（对应服务单价÷当月应服务天数）×实际服务天数×实际服务单位量-当月考核扣款。 （3）人员空缺/未按时更换： 服务人员离岗、空缺或未按采购人要求在规定时限内更换合格人员的，空缺天数不予计费；因此影响服务的，采购人有权额外扣减相应服务费。
验收标准	符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；符合采购文件要求和投标文件承诺。
签订合同日期	自中标通知书发出之日起 25 日内。

附件 1:

洗衣房洗涤服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求: 初中及以上学历。
- (二) 年龄要求: 女性要求 20-55 岁, 男性要求 20-60 岁。
- (三) 设副组长 1 名, 协助管理人员进行班组管理工作。
- (四) 工作要求: 身体素质能够适应长时间的站立等劳动强度。具备基础的洗涤操作技能, 了解洗衣设备的操作方法和注意事项。熟悉洗涤剂的使用方法。

二、服务要求:

- (一) 负责收集采购人院内各个科室的衣物, 并进行分类和清点。
- (二) 严格遵守采购人及科室相关工作制度及操作规程, 按照采购人的操作流程和标准进行衣物的洗涤、消毒和熨烫、缝补等工作。
- (三) 确保洗衣设备的正常运行, 并定期进行清洁和维护。
- (四) 保管好工作用具和物品, 做到物品清点清查完整无误。
- (五) 完成领导交给的其他洗衣的临时性工作。

三、服务质量管理:

- (一) 严格分类洗涤, 避免交叉污染。
- (二) 收送流程规范, 定时、定点收取待洗涤物品, 核对数量与品类并登记。送回时按科室精准分发。
- (三) 洗涤过程需符合医疗标准, 确保衣物、布草等细菌、病毒杀灭率达标。

四、服务场所设备清单: (提供服务过程如因操作不当或人为造成设备损坏, 由当事人赔偿维修费用)

项目	设备名称	型号	数量 (台)	备 注
1	全自动洗脱水 (100KG)	XGQ-100F	5	
2	全自动洗脱水 (50KG)	XGQ-50F	1	
3	全自动洗脱水 (50KG)	XGQ-25F	2	
4	全自动烘干机 (100KG)	GZZ-100	5	
5	全自动烘干机 (50KG)	GZZ-50	1	

6	三辊烫平机	YZIII-3300	1	
7	全自动折叠机	ZD-3300-V	1	
8	空压机	ADS-10	2	
9	储气罐	LD170412A1-0039	1	
10	冷冻式干燥机	ZH10BC	1	
11	水冷式收集器	F20	1	
12	真空烫台	YTT-B	2	
合计			23	

（备注：投标文件中的人员承诺作为评审依据，中标后的具体人员档案作为进场审核依据，二者缺一不可。）

附件 1-1：

柳州市中医医院洗涤服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明： 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院洗涤服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。				
工作质量考核				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
服务质量 (70 分)	洗涤消毒质量 (30 分)	洁净达标：无污渍、血渍、油渍、异味	一处不合格扣 2 分	
		消毒合规：温度/时间/消毒剂达标，感染织物专机专洗	不合规扣 5-10 分	
		熨烫平整：无褶皱、焦痕、破损	不合格扣 1-3 分	
		分类规范：医患、手术室、污染/清洁织物严格分类	混装一次扣 3 分	
	收发配送时效 (20 分)	准时收发：按约定时间上门，无延误	延误一次扣 2 分	
		数量准确：清点无误，无短少、错发	差错一次扣 2 分	
		交接规范：签字登记、台账完整	缺记录一次扣 1 分	
	织物管理与损耗 (10 分)	破损管控：非正常破损率≤0.3%	超标每 0.1%扣 2 分	
丢失管理：无丢失		丢失一件扣 3 分		

		旧品处置：按规定报废、登记，规范处置	不合规扣 2 分		
	院感与安全管理（10 分）	流程合规：洁污分区、转运密闭，无混放	违规一次扣 3 分。		
		人员防护：着装规范、口罩手套齐全	不合规一次扣 2 分		
		设备安全：洗涤/烘干/熨烫设备正常，无安全隐患	隐患未改扣 3 分		
其他（30 分）	服务与管理（25 分）	配合整改：及时响应问题，按期整改	未整改扣 3 分		
		台账记录：洗涤、消毒、收发台账完整；	缺项一次扣 1 分		
		服务态度：文明礼貌，无投诉	有效投诉一次扣 3 分		
	科室满意度（5 分）	满意度 $\geq 95\%$ 得满分	每低 5%扣 2 分		
质量考核扣分			实际得分		扣款
本月应得服务费用	金额：¥_____（大写：_____）				
考核意见	科室考核小组意见：				
	签名：_____				日期：_____
	中标供应商负责人意见：				
	签名：_____				日期：_____

附件 2:

车辆驾驶服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 高中及以上学历。

(二) 年龄要求: 30 至 55 岁之间 (其中 30-45 岁占比 $\geq 21\%$)。

(三) 设副组长 1 名, 协助管理人员进行班组管理工作。

(四) 工作要求: 具备能实施车辆驾驶服务的身体素质和耐力, 无影响正常履行职责的各种疾病。必须持有准驾车型为 B 或 A 的驾驶证, 驾龄 5 年及以上。具有良好的政治素质和职业道德。同时, 还需具备高度的责任心和服务意识, 能够随时准备为患者提供及时、有效的急救转运服务。

二、服务要求:

(一) 安全驾驶管理: 严格遵守交通法规及采购人规章制度, 确保驾驶的救护车、公务车等车辆安全行驶, 无违规驾驶、疲劳驾驶等行为; 负责车辆日常安全检查, 包括刹车、轮胎、油量、灯光等, 发现故障及时报修, 杜绝“带病”出车。

(二) 运输任务执行: 优先保障急救运输任务, 快速响应, 接到 120 急救中心指令 3 分钟内出车, 安全转运患者; 高效完成采购人公务运输 (如医护人员出诊、物资配送、会议接送等), 提前规划合理路线, 确保准时送达。

(三) 车辆维护保养: 每日出车前、收车后清洁车辆内外卫生, 保持车容整洁; 定期协助车队完成车辆保养、年检、保险办理等工作, 记录车辆行驶里程、保养时间等信息, 建立车辆使用档案。

(四) 服务规范执行: 对待患者及家属保持耐心、礼貌, 运输过程中协助医护人员做好患者安抚、基础护理配合工作; 对待采购人职工及公务对象文明服务, 主动提供必要帮助, 维护采购人形象。

(五) 应急处置配合: 运输途中遇突发情况 (如交通事故、车辆故障、患者病情变化), 第一时间按流程上报车队负责人及相关科室, 同时采取应急措施 (如设置警示标志、协助抢救患者), 避免事态扩大。

三、服务质量管理:

(一) 严格执行交通法规与采购人行车制度, 杜绝酒驾、疲劳驾驶等违规行为。

(二) 严格遵守派车时间, 保障急诊转运、标本送检、物资转运等医疗任务的时效性。

(三) 了解基本医疗辅助知识, 协助搬运患者。

(四) 使用文明用语, 对患者、医护人员保持耐心、礼貌, 尤其关注急诊、重症患者的特殊需求。

四、服务车辆清单: (提供服务过程如因操作不当或人为造成车辆损坏, 由当事人赔偿维修费用)

序号	车牌号	厂牌型号	用油类型
1	桂 BP0368	大众速腾 FV7146FBDGG	成品油汽油
2	桂 B0B673	东风风行 LZ6510AQAS	成品油汽油
3	桂 BUF353	东风风行 LZ6520MQ18BM	成品油汽油
4	桂 B0L955	东风牌汽油 LZ5020XJHAQ7SN	成品油汽油
5	桂 BS3339	东风牌汽油 LZ5028XJHAQ3S	成品油汽油
6	桂 BS5766	东风牌柴油 LZ5026XJHAD1S	成品油汽油
7	桂 B6F301	依维柯牌 NJ5044XJH2C	成品油汽油
8	桂 B6F371	依维柯牌 NJ5044XJH2C	成品油汽油
9	桂 B6F381	依维柯牌 NJ5044XJH2C	成品油汽油
10	桂 BKB297	江铃特顺牌 JX5045XJHMKM	成品油柴油
11	桂 BFV596	江铃特顺牌 JX5045XJHMKM	成品油柴油
12	桂 BKR612	江铃特顺牌 JX5045XJHMKM	成品油柴油
13	桂 BZY067	江铃全顺牌 JX5047XJHMCB	成品油柴油
14	桂 BFK327	江铃全顺牌 JX5049XJHMKa	成品油柴油
15	桂 BND531	江铃全顺牌 JX5049XJHMKa	成品油柴油
16	桂 BX0075	江铃全顺牌 JX5049XJHMKa	成品油柴油
17	桂 B127V9	五菱牌专项作业车 GL5046XLJ	成品油柴油
18	桂 B8300A	江铃全顺牌柴油款	成品油柴油
19	桂 B325T0	风行汽油 M7 自动 LZ5031XJHMQ20AA	成品油柴油
20	桂 BF8680	东风牌 LZ6530M15B1PHEV	成品油柴油
21	桂 BDP3037	东风牌 LZ6518MLAEV	成品油柴油
22	桂 BY8833	豪沃重型半挂牵引车	成品油柴油
23	桂 B31270	金旅牌 XML5121XTJ13	成品油柴油
24	桂 B1378B	SH5041XJHA2D5	成品油柴油
25	桂 B26033	XML6601J15	成品油柴油
26	桂 B30603	XML6729J15	成品油柴油

附件 2-1:

柳州市中医医院车辆驾驶服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称			中标供应商负责人			
联系地址			联系电话			
考核说明：						
每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院车辆驾驶服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制（扣分上不封顶）。按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。						
主要考核内容			评分标准		扣分原因	得分
服务质量	行车安全	全年无交通事故、无违章扣分（闯红灯、超速、违停、不按车道行驶）	一般违章一次扣 5 分，严重违章一次扣 10 分。全责交通事故本项扣 40 分，主责扣 30 分，同责扣 20 分，次责扣 10 分。			
		文明平稳驾驶、不急加速、不急刹车、不野蛮行车	乘客投诉颠簸、急刹、开快车一次扣 3。			
		出车前车况检查：轮胎、刹车、油量、灯光、水箱正常	未检查带病出车一次扣 4 分。			
	按要求规范出车	严格执行采购人派车制度，听从调度、随叫随到、按时出车	无故拖延、拒派、私自出车一次扣 5 分。			
		公车公用，不私用、不公车私驾、不捎无关人员	发现一次扣 20 分。			
		行车路线规范，不绕路、不办私事、定点接送	群众投诉绕路、拖延行程一次扣 3 分。			
	车辆日常维保清洁	车内车外干净整洁，无灰尘、杂物、异味、垃圾	卫生脏乱一次扣 2 分。			
		定期洗车、车内消毒、座椅整洁，救护车严格院感消杀	急救车辆消杀不到位一次扣 3 分。			
		车辆日常保养、按时年检、保险、证件齐全	遗漏年检、保养缺失一次扣 4 分。			
	其他	服务礼仪医德作风	着装整洁、文明用语、态度热情、对待患者温和耐心	态度生硬、吵架、服务冷漠一次扣 4 分。		
接送急诊、住院病人、医护人员主动帮扶、开门、搬物			患者投诉服务差一次扣 3 分。			
廉洁自律，严禁索要或收受服务对象财物、红包，严禁吃拿卡要			一经查实本项扣 40 分。			
纪律考勤管理		在岗值守、24 小时应急值班、急诊随出随到	脱岗、迟到早退一次扣 3 分。			
		行车规范：开车不玩手机、不接打电话、不酒驾、不疲劳驾驶	玩手机行车一次扣 3 分，酒驾扣 40 分并自行承担一切后果。			

		台账完整：行车日志、里程、 油耗、接送记录规范齐全	记录不全、造假一次扣 2 分。		
质量考核 扣分		实际得分		扣款	
本月应得 服务费用	金额：¥ _____（大写：_____）				
考 核 意 见	科室考核小组意见：				
	签名：		日期：		
	中标供应商负责人意见：				
	签名：		日期：		

附件 3:

电工维修服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 高中(中专)及以上学历。

(二) 年龄要求: 60 岁及以下(其中 50 岁以下年龄人数占比>70%)。

(三) 工作要求: 具备能实施电工维修服务的身体素质和耐力, 无影响正常履行职责的各种疾病。持有在有效期内的特种作业操作证(作业类别: 电工作业, 准操项目: 高压电工作业、低压电工作业), 且证书真实有效, 可在官方平台查询验证。具备 2 年以上电气设备维修、或有维护相关水、电、空调、电梯等设施的工作经验。具有良好的政治素质和职业道德, 具备高度的责任心和安全意识, 能及时响应采购人设施故障维修需求, 保障医疗水电空调电梯等后勤设施安全。

二、服务要求:

(一) 水电及后勤设施设备管理: 严格遵守电气安全法规及采购人规章制度, 负责采购人供水、排水、高低压配电设备、发电机、直饮水、太阳能、门窗、桌椅等设施设备的日常巡检、维护与维修; 协助基建组对相关设施开展日常巡检及运行监督检查, 发现异常及时处理, 杜绝安全隐患。协助做好能耗统计、能耗审计及各项检查配合工作。

(二) 故障维修处置: 接到总务科相关设施的故障报修指令后, 按规定时间快速响应, 优先保障急诊、手术室、ICU 等关键科室的维修, 高效排查故障原因(如短路、漏电、漏水、堵塞、阀门损坏、灯具插座、水泵、门窗、桌椅损坏等设备损坏等), 及时修复, 恢复正常运行; 记录故障维修情况, 建立维修档案。

(三) 设备维护保养: 定期对采购人水电、直饮水、太阳能、发电机等相关设施设备进行维护保养, 包括清洁设备灰尘、紧固接线端子、测试绝缘性能等; 协助完成水电、空调、电梯设施设备检测、防雷检测、水质检测等工作, 记录设备巡查、测试、维护时间、保养内容及设备运行参数。

(四) 安全规范执行: 作业时严格遵守相关专业的安全操作规程, 佩戴绝缘防护用具, 做好现场安全警示; 向采购人职工普及基本设施使用安全知识, 提醒避免违规使用行为, 维护采购人设施设备安全。

(五) 应急处置配合: 遇突发停电、火灾、水灾等紧急情况, 第一时间按流程上报后勤负责人及相关科室, 启动相关应急预案(如协助启动发电机、协助电梯困人救助等), 配合做好人员疏散、火灾初期扑救等工作, 减少事故影响。

(六) 临时性工作任务: 完成领导交办的其他临时性、重要性工作。

三、服务质量管理:

（一）严格执行相关专业设施设备的安全法规与采购人相关管理制度及操作规程，杜绝违规操作等不安全行为。

（二）严格遵守报修响应时间，保障关键科室设施设备故障维修的时效性，避免因设施设备故障问题影响医疗工作。

（三）了解基本医疗设备使用需求，确保维修、维护过程不影响医疗设备正常功能，协助排查医疗设备相关水电问题。

（四）对待采购人职工及患者咨询保持耐心、礼貌，及时反馈各项后勤相关维修问题处理进度，主动提供安全建议，维护采购人服务形象。

附件 3-1：

柳州市中医医院电工维修服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称			中标供应商负责人			
联系地址			联系电话			
考核说明： 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院电工维修服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制(扣分上不封顶)。按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。						
主要考核内容			评分标准		扣分原因	得分
服务质量	安全操作与管理	作业安全规范执行、安全防护与警示落实、高压带电作业监护、安全用具管理、隐患排查整改及安全事故防控	1. 作业未佩戴绝缘防护用具、未设置安全警示标识，一次扣 5 分。			
			2. 高压带电作业无专人监护、使用过期或损坏安全用具，一次扣 10 分。			
			3. 发现安全隐患未及时上报整改，一次扣 5 分。			
	日常巡检与维护保养	各系统巡检频次执行、设备保养计划落实、巡检保养记录管理、专项检测配合及台账归档规范	1. 未按规定频次开展系统巡检，一次扣 10 分。			
			2. 巡检、保养记录不真实、不完整或缺失，一次扣 5 分。			
			3. 未按要求完成指定保养任务，一次扣 10 分。			
	故障维修服务	报修响应时效、故障修复效率、维修质量、现场管理及报修科室满意度，重点保障关键医疗区域	1. 未在规定时效内到达报修现场，一次扣 10 分。			
			2. 无法修复问题 30 分钟内未向上级汇报，且无特殊原因说明，一次扣 10 分。			
			3. 同一故障非设备自身原因除外，7 天内再次发生、维修后未清理现场，一次扣 10 分。			
	应急处置配合	突发事件应急响应速度、应急预案执行规范、应急物资储备、救援及	1. 突发事件未第一时间响应、未按应急预案处置，一次扣 10 分。			
			2. 使用应急物资后未归位或未报损，一			

		事后报告提交	次扣 5 分。		
			3. 应急处置完成后 24 小时内未上报及记录，一次扣 5 分。		
	能耗管理	每月按时抄水电表、准确统计能耗、建立台账、配合能耗审查	1. 未按时抄表、数据错误，一次扣 5 分。		
			2. 未建立能耗台账，一次扣 5 分。		
综合素质	人员管理与纪律	人员资质合规性、日常考勤纪律、工作作风、服务态度、服从管理	1. 无证上岗、特种作业证过期未复审，一人次扣 40 分。		
			2. 迟到、早退一次扣 5 分；旷工、在禁烟区吸烟一次扣 20 分。		
			3. 工作时间玩手机、吃食物等从事无关活动，一次扣 5 分。		
			4. 服务态度差被投诉、无故不执行工作任务，一次扣 10 分。		
	综合管理	人员仪表仪容、月度工作汇报、临时性任务完成	1. 上岗未着装整洁、未挂牌服务，一次扣 2 分。		
			2. 未按时提交月度工作单，一次扣 5 分。		
3. 未按时完成临时性、指令性工作任务，一次扣 10 分。					
质量考核扣分		实际得分		扣款	
本月应得服务费用	金额：¥_____（大写：_____）				
考核意见	科室考核小组意见：				
	签名：_____				日期：_____
	中标供应商负责人意见：				
	签名：_____				日期：_____

附件 4:

水工维修服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上学历。

(二) 年龄要求: 60 岁及以下 (其中 50 岁以下年龄人数 $\geq$ 50%)。

(三) 工作要求: 身体素质和耐力能够适应户外及室内作业, 无影响正常履行职责的各种疾病。具备 2 年以上给排水管道、水暖设备维修、维护相关工作经验, 熟悉各类水管材质、阀门、水泵等设备特性。具有良好的政治素质和职业道德, 具备高度的责任心和服务意识, 能及时处理采购人供水、排水故障, 保障用水需求。

二、服务要求:

(一) 给排水设备管理: 严格遵守给排水相关法规及采购人规章制度, 负责采购人生活用水管道、污水管道、热水供应系统、水泵、水箱、卫生间洁具等给排水设施的日常巡检, 检查管道有无渗漏、设备运行是否正常, 发现问题及时处理, 杜绝跑冒滴漏及水质安全隐患。

(二) 故障维修处置: 接到给排水故障报修指令后, 按规定时间快速响应, 优先保障急诊、手术室、检验科等科室的用水维修, 高效排查故障 (如管道破裂、阀门损坏、水泵故障等), 及时修复, 恢复正常供水排水; 记录故障维修情况, 建立维修档案。

(三) 设备维护保养: 定期对给排水设备进行维护保养, 包括清洁水泵、检查阀门密封性、疏通排水管道等; 协助完成水箱水质检测等工作, 记录维护时间、内容及设备运行状态。

(四) 服务规范执行: 作业时做好现场防护, 避免污水污染环境, 维修完成后清理现场; 对待采购人职工及患者保持耐心, 及时响应用水需求, 维护采购人用水环境。

(五) 应急处置配合: 遇管道爆裂、大面积停水等紧急情况, 第一时间按流程上报后勤负责人及相关科室, 采取应急措施 (如关闭总阀门、临时供水调配), 配合做好漏水清理、故障抢修工作, 减少对医疗工作的影响。

(六) 临时性工作任务: 完成领导交办的其他临时性、重要性工作。

三、服务质量管理:

(一) 严格执行给排水相关标准与采购人用水管理制度及操作规程, 杜绝违规操作, 确保供水水质达标、排水通畅。

(二) 严格遵守报修响应时间, 保障关键科室给排水故障维修的时效性, 避免因用水问题影响医疗工作。

附件 4-1:

柳州市中医医院水工维修服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人			
联系地址		联系电话			
考核说明: 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院水工维修服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制,按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核,采购人可根据实际情况随时调整考核内容。					
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分	
服务质量 (80 分)	安全操作 与管理 (25 分)	作业安全规范、现场防护与警示、隐患排查整改、安全事故防控、水质安全保障	1. 作业未做防护、未设置警示、污染环境,一次扣 5 分。		
		2. 发现安全隐患未及时上报,一次扣 5 分。			
		3. 发生安全责任事故,一次扣 25 分并 按照损失赔偿。			
	日常巡检 与维护保 养 (20 分)	供排水、热水、水泵、水箱、洁具巡检、保养计划落实、记录规范、协助水质检测		1. 未按规定频次巡检,一次扣 10 分。	
		2. 巡检、保养记录缺失、不真实,一次扣 5 分。			
	故障维修 服务 (15 分)	报修响应时效、故障修复、维修质量、现场清理、关键科室保障、建立维修记录		1. 未按时到达报修现场,一次扣 5 分。	
		2. 无法修复问题 30 分钟内未向上级汇报,且无特殊原因说明,一次扣 10 分。			
		3. 维修完成未建立维修记录,一次扣 5 分。			
	应急处置 配合 (10 分)	管道爆裂、大面积停水应急响应、关阀、临时供水、抢修配合、上报与记录			1. 突发事件未及时响应处置且未及时上报,一次扣 10 分。
		2. 应急处置后 24 小时内未做记录,一次扣 5 分。			
		3. 同一故障非设备自身原因除外 7 天内复发、未清理现场,一次扣 10 分。			
	能耗管理 (10 分)	每月按时抄水电表、准确统计能耗、建立台账、配合能耗审查			1. 未按时抄表、数据错误,一次扣 5 分。
2. 未建立能耗台账,一次扣 5 分。					
综合素质 (20 分)	人员管理 与纪律 (10 分)		人员考勤纪律、工作作风、服务态度、服从工作安排	1. 迟到、早退一次扣 5 分;旷工、禁烟区吸烟一次扣 10 分。	
		2. 工作时间做无关事项,一次扣 5 分。			
		3. 服务态度被投诉、拒不执行任务,一次扣 10 分。			
	综合管理 (10 分)	仪容仪表、挂牌上岗、工作汇报、临时性任务完成			1. 未按采购人要求着装、未挂牌,一次扣 2 分。
2. 未按时完成临时性工作,一次扣 10 分。					
质量考核扣分			实际得分		扣款

本月应得 服务费用	金额：¥ _____（大写： _____）
考 核 意 见	科室考核小组意见： 签名： _____ 日期： _____
	中标供应商负责人意见： 签名： _____ 日期： _____

附件 5:

专业设施协管服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求

(一) 学历要求: 高中(中专)及以上学历。

(二) 年龄要求: 40 岁及以下。

(三) 资质要求: 持有有效的《特种设备安全管理和作业人员证》(电梯安全管理员证), 持有健康合格证明。

(四) 工作要求: 具备 1 年以上电梯巡查及供水、直饮水设施管理经验。具有良好的政治素质和职业道德, 具备高度的责任心和安全意识, 能及时上报隐患并协助处置。

二、服务要求

(一) 电梯巡查与管理: 按采购人要求定期对全院电梯机房进行检查, 检查电梯维保人员是否按要求进行巡查, 填写检查记录。

(二) 协助协调维保单位开展维保工作; 协助处理电梯困人事件, 配合救援。

(三) 生活供水机房协管: 按采购人要求定期对巡查供水机房, 检查水泵、管道、水箱等运行状态, 记录运行参数并上报维修班长; 协助维保单位开展设备保养; 发现供水异常立即上报, 配合抢修; 配合完成水箱清洗、水质检测。

(三) 直饮水及生活供水机房管理: 按采购人要求定期巡查直饮水机房及生活供水机房, 检查设备运行、漏水、滤芯状态; 记录运行参数并上报维修班长; 协助维保公司更换滤芯、消毒管道, 监督过程并上报维修班长; 配合水质检测; 发现水质异常立即上报。

(四) 能耗统计与管理: 每月 15 日前完成上月全院统计能耗数据, 建立台账; 进行能耗数据分析, 形成报告上报维修班长; 发现能耗异常及时上报; 配合能耗审计及数据报送。

(五) 协助完成电梯年检、水质检测、防雷检测等工作; 配合上级监管部门检查。

(六) 安全规范执行: 遵守安全规定, 严禁违规操作; 保持机房整洁。

(七) 应急处置配合: 遇电梯困人、管道爆裂、大面积停水等紧急情况, 第一时间上报维修班长及后勤负责人, 启动预案, 配合现场人员疏导及抢修, 并做好相关记录。

(八) 临时性工作任务: 完成领导交办的其他临时性、重要性工作。

三、服务质量管理

(一) 严格执行特种设备安全法规和采购人管理制度及操作规程, 杜绝违规操作。

(二) 严格执行供水相关标准与采购人用水管理制度，杜绝违规操作，确保供水水质达标。

(三) 严格遵守报修响应时间，保障关键科室供水故障维修的时效性，避免因用水问题影响医疗工作。

附件 5-1:

柳州市中医医院专业设施协管服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人			
联系地址		联系电话			
考核说明： 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院专业设施协管服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制(扣分上不封顶)。按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。					
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分	
服务质量	安全操作与管理	作业安全规范、现场防护、隐患排查整改、安全事故防控	1. 未遵守安全规定、未设置警示或污染环境，一次扣 5 分		
			2. 发现隐患未及时上报，一次扣 5 分		
			3. 发生安全责任事故，一次扣 40 分		
	电梯巡查与管理	每日电梯巡查、巡查记录、维保监督上报、困人应急上报	未按规定频次巡查，一次扣 10 分		
			记录不实或缺失，一次扣 5 分		
			未及时上报电梯故障或困人，一次扣 10 分		
	供水及直饮水协管	供水机房巡查、直饮水巡查、运行台账上报、水质检测配合	1. 未按规定频次巡查，一次扣 10 分		
			2. 台账不完整或缺失，一次扣 5 分		
			3. 水质异常未及时上报，一次扣 10 分		
	能耗统计与管理	能耗台账、异常上报、配合审查	1. 未按时完成能耗报表或数据缺失，一次扣 5 分		
			2. 能耗台账不完整，一次扣 5 分		
			3. 异常未 24 小时内上报，一次扣 5 分		
综合素质	人员管理与纪律	考勤纪律、服务态度、服从管理	1. 迟到早退一次扣 5 分		
			2. 旷工，在禁烟区吸烟一次扣 10 分		
			3. 工作时间做无关事一次扣 5 分		
			4. 服务态度被投诉一次扣 10 分		
	综合管理	仪容仪表、临时性任务	1. 未着装整洁或未挂牌，一次扣 2 分		
			2. 未按时完成临时任务，一次扣 10 分		
质量考核扣分		实际得分		扣款	
本月应得服务费用	金额：¥_____（大写：_____）				
考核意见	科室考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____				

中标供应商负责人意见：

签名：

日期：

附件 6:

清水塘宿舍管理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上学历。

(二) 年龄要求:

1. 男性: 60 岁及以下;

2. 女性: 55 岁及以下。

(三) 工作要求: 有能实施清水塘宿舍管理的身体素质和耐力, 能够做好人员出入监管, 密切留意进出人员, 安全巡逻, 防止公私财物丢失检查及安全隐患(如消防通道堵塞、违规用电、火灾隐患等), 及时发现并报告异常情况; 督促学生遵守作息制; 监督宿舍楼内及周边环境卫生, 维护整洁的住宿环境。

二、服务要求:

(一) 做好门禁管理, 按时开关宿舍大门。严禁陌生人、异性(适用异性宿舍)及推销人员随意进入。对来访人员进行询问、登记、核实。

(二) 做好人员出入监管, 密切留意进出人员, 对携带大件或贵重物品出门者进行询问和登记, 核实后方可放行, 防止公私财物丢失。

(三) 安全巡逻: 每日定时(含夜间)对宿舍楼公共区域(门厅、走廊、楼梯间、洗衣房、开水间等)进行安全巡逻, 检查安全隐患(如消防通道堵塞、违规用电、火灾隐患等), 及时发现并报告异常情况。

(四) 熟悉各类应急预案(如火警、盗窃、打架、学生急病等), 遇突发事件时保持冷静, 第一时间上报相关主管部门(保卫科、总务科)和领导, 并采取初步应急措施。

(五) 督促学生遵守作息制度, 对晚归学生进行登记并上报; 制止学生在宿舍内的违纪行为, 如大声喧哗、赌博、喝酒、吸烟、焚烧物品、私拉乱接电线、使用违规电器等。

(六) 设施报修, 负责宿舍公共设施(如门窗、灯具、水管等)的日常报修与跟进, 并协助维修人员工作。

(七) 监督宿舍楼内及周边环境卫生, 维护整洁的住宿环境。

(八) 完成领导交办的其他临时性工作。

三、服务质量管理:

(一) 严格执行采购人相关管理制度, 做好安全巡逻及门禁管理服务, 安全零事故, 杜绝因门卫失职导致的重大盗窃、火灾、人身伤害等安全责任事故。

(二) 服务零投诉, 态度友好, 沟通有效, 主动提供帮助、表扬信/锦旗次数、学生满意度>98%等。

（三）确保宿舍楼内及周边环境卫生整洁，在采购人的各项环境卫生检查中符合检查要求。及时完成领导交办的其他临时性、重要性指令性工作。

附件 6-1:

柳州市中医医院清水塘宿舍管理服务质量考核标准

考核月份： 年

中标供应商名称			中标供应商负责人			
联系地址			联系电话			
考核说明： 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》和《柳州市中医医院清水塘宿舍管理服务质量考核标准》考核，该表格为扣分制（扣分上不封顶），按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。						
主要考核内容			评分标准		扣分原因	得分
服务质量	执行力与团队协作	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成科室安排的工作任务，2 分/次；			
			2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5～10 分/次；			
			3. 损害采购人形象和声誉的 20 分/次。			
	工作效率和质量	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 做好门禁管理对来访人员进行询问、登记、核实。未落实扣 5 分/次；			
			2. 监督宿舍楼内及负责周边环境卫生，维护整洁的住宿环境，未完成 5～10 分/次；			
			3. 制止学生在宿舍内的违纪行为，私拉乱接电线、使用违规电器，上级检查发现扣 2 分/次。			
	事故	未发生事故，无被上级主管通报或处罚。	1. 未履行突发安全问题的紧急报备案工作，发生事故或被上级主管通报或处罚，核实情况后视情节严重扣 10～40 分/次；			
			2. 因工作不作为、慢作为或失误，被上级主管部门或“双随机”检查发现问题处罚的，扣 10～40 分/次。			
其他	责任心	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务，服务态度不好被投诉的，扣 10 分/次；			
			2. 上班时间不做与工作无关的事，定时安全巡逻，检查安全隐患及时发现并报告异常情况，上级检查发现安全隐患，扣 5 分/次；			
	工作纪律	不迟到、不早退、不旷工，不在采购人的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次；			
			2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 10 分/次；			
			3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 5 分/次。			
	仪表仪容	上岗做到着装整洁、挂牌	1. 仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣 5 分/次；			

			2. 因服务态度不好被投诉，经核查属实，违规扣 5 分/次。		
	其他失职 失责行为	失职失责行为	1. 视影响后果扣分，扣分不低于 2~10 分/次；		
			2. 影响重大的，扣分不低于 20 分/次；		
			3. 影响特别重大的，扣分不低于 40 分/次。		
质量考核 扣分		实际得分		扣款	
本月应得 服务费用	金额：¥ _____（大 写： _____）				
考 核 意 见	科室考核小组意见： 签名： _____ 日期： _____				
	中标供应商负责人意见： 签名： _____ 日期： _____				

附件 7:

污水处理及锅炉技术辅助服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 高中及以上学历。

(二) 年龄要求:

1. 男性: 18 至 60 岁之间;

2. 女性: 18 至 55 岁之间。

(三) 工作要求: 具备良好的身体素质和耐力, 有良好的政治素质和职业道德。同时, 还需具备高度的责任心和服务意识, 能够服从安排, 随叫随到, 加班加点不推脱, 具备人际沟通, 解决问题能力和语言表达能力, 必须持有效期内的《中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证》, 作业项目: 锅炉作业(项目代号: G1)。

二、服务要求:

(一) 仪器设备操作管理: 严格执行相关专业设施设备的安全法规与采购人、科室、班组的规章制度及操作规程, 安全操作与监控蒸汽发生器, 定时巡检蒸汽发生器机组运行状况, 包括压力、温度、水位、燃料系统、给水系统、安全阀、排污阀等关键参数和部件, 确保其在正常范围内, 并准确填写运行记录。

(二) 仪器设备巡查与保养:

1. 做好污水处理系统运行与设备巡查, 严格遵守污水处理操作规程, 确保整个处理系统(格栅、调节池、生化池、曝气池、沉淀池、消毒装置、污泥处理系统等)连续、稳定运行。

2. 定时巡检各二氧化氯发生器和设备运行状态, 观察计量泵、流量计数据, 曝气情况、出水水质等, 通过看、听、嗅、摸等方式判断运行是否正常, 调整投药消毒频率, 保障污水处理达标。

3. 蒸汽发生器机组的日常运行、巡查工作, 如压力表的校验、安全阀的手动试验等。按时进行蒸汽发生器排污, 严格控制软化水水质, 根据水质化验结果调整排污量。

(三) 服务规范执行: 严格执行巡检制度: 规定巡检频次、路线、内容和标准。例如, 锅炉工每 2 小时巡检一次压力、温度、水位、燃料系统、风机水泵等; 污水处理工每班次巡视预处理、生化池、二沉池、消毒池等运行状态。

(四) 应急处置配合: 熟悉故障处理与应急, 蒸汽发生器、污水设备突发故障的应急处理预案, 遇紧急情况能采取正确措施, 并立即上报, 避免事态扩大。

三、服务质量管理:

(一) 蒸汽发生器安全第一, 严防“三大顽疾”: 锅炉缺水、超压运行、违规操作。

（二）蒸汽发生器确保安全附件（安全阀、压力表、水位计）灵敏可靠，定期校验。

（三）蒸汽发生器严格管理燃料系统（燃气泄漏、燃油防火、燃煤防爆）。

（四）确保污水预处理格栅、沉砂池运行良好，减轻后续生化处理负荷。

生化系统是核心：“通过”看、闻、听、测“判断”活性污泥状态（污泥浓度、沉降比、微生物镜检）。

（五）污水人员根据进水水质和水量的变化，动态调整混凝剂、絮凝剂、碳源、除磷剂等的投加量，在达标前提下节约药耗。

（六）污水操作人员要根据化验数据（COD、氨氮、TP 等）调整工艺参数（溶解氧 DO、回流比、排泥量），确保化验数据的准确性和及时性。

附件 7-1：

柳州市中医医院污水处理及锅炉技术辅助服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人			
联系地址		联系电话			
考核说明： 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》和《柳州市中医医院污水处理及锅炉技术辅助服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制（扣分上不封顶），按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
服务质量	执行力与团队协作	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为	1. 认真、准确、完整地填写设备运行记录与维修保养巡检记录等，不能按时完成班组安排的工作任务，2 分/次。		
			2. 及时向主管领导汇报设备运行情况、存在问题及需要协调解决的事项，未及时汇报造成工作延误的，视情节严重 5～10 分/次。		
			3. 损害采购人形象和利益的 20 分/次。		
	工作效率和质量	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生	1. 安全操作与监控蒸汽发生器，定时巡检蒸汽发生器机组运行状况，包括压力、温度、水位、燃料系统、给水系统、安全阀、排污阀等关键参数和部件，确保其在正常范围内，并准确填写运行记录，未完成 5～10 分/次。		
			2. 做好蒸汽发生器机组的日常运行、巡查工作，如压力表的校验、安全阀的手动试验等，未完成 5～10 分/次。		
			3. 按时进行蒸汽发生器排污，严格控制软化水水质，根据水质化验结果调整排污量，未完成 5～10 分/次。		
	事故	未发生事故，无被上级主管通报或处罚	1. 未履行或未做好污水处理系统运行与设备巡查，严格遵守污水处理操作规程，确保整个处理系统（格栅、调节池、生化池、曝		

			气池、沉淀池、消毒装置、污泥处理系统等)连续、稳定运行。核实情况后视情节严重扣10~40分/次。		
			2. 因工作不作为、慢作为或失误,被上级主管部门或“双随机”检查发现问题处罚的,扣10~40分/次。		
		失职失责行为导致不良后果	1. 视影响后果扣分,扣分不低于2~10分/次。		
			2. 影响重大的,扣分不低于20分/次。		
			3. 影响特别重大的,扣分不低于40分/次。		
其他	责任心	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度,服从安排,能很好完成任务	上班前进行机器设备的安全检查,水电气机械设备运行是否正常,进行机械设备维护检查,保证安全生产安全操作,不按规范执行扣10分/次。		
			2. 上班时不做与工作无关的事,定时安全巡逻,检查安全隐患及时发现并报告异常情况,上级检查发现安全隐患,扣5分/次。		
			3. 仪器设备突发故障的,遇紧急情况能采取正确措施,并立即上报,不及时处理或上报扣10分/次。		
	工作纪律	不迟到、不早退、不旷工,不在采购人的禁烟区吸烟等	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣5分/次。		
			2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣10分/次。		
			3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜,扣5分/次。		
	仪表仪容	上岗做到着装整洁、挂牌	1. 仪容仪表着装不整洁、不符合采购人要求扣5分/次。		
			2. 因服务态度不好被投诉,经核查属实,违规扣5分/次。		
	质量考核扣分			实际得分	
本月应得服务费用	金额: ¥ (大写:)				
考核意见	科室考核小组意见:				
	签名:		日期:		
	中标供应商负责人意见:				
	签名:		日期:		

附件 8:

柳州市中医医院医疗保障及辅助医疗服务考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人	
服务地址		服务电话	
考核说明: 每月按此标准考核一次, 该考核为扣分制, 评分细则中 1 个分值相当于人民币 50 元。考核扣分上不封顶, 采购人可根据实际情况随时调整考核内容。扣分≥ 40 分视为考核不合格。			
序号	考核内容及标准要求	评分细则	扣分
1	中标供应商合理配置服务人员并提供相应服务。	1. 服务人员数量低于需求: 扣 10 分/人次。 2. 服务人员资质不符合要求: 扣 5 分/人次。 3. 未按需求合理配置导致服务缺失: 扣 5 分/项。 4. 人员流动性大于 5%扣 20 分, 并限期 5 个工作日补齐人员。 5. 采购人发出《人员更换通知书》后, 投标人未在 5 个工作日内 更换到位; 每超期 1 天, 扣款 10 分/人。	
2	服务人员工资待遇、依法缴纳社保及超龄服务人员购买商业意外险。	1. 工资低于广西最低标准: 扣 10 分/人次, 并限期 5 个工作日内整改完毕。 2. 漏发员工工资: 扣 10 分/人次, 并限期三个工作日内整改完毕, 对此造成的一切后果由中标供应商承担。 3. 未按规定缴社保及提供缴纳凭证: 扣 10 分/人次, 并限期 5 个工作日补缴完毕。 4. 如未按要求参保, 扣 20 分/人次, 投标人需承担相应法律及违约责任。 5. 政策调整未执行: 扣 20 分, 并视为严重违约, 采购人有权单方面解除合同。	
3	中标供应商应具有履行本项目合同所必需专业技术能力, 遵守相关法律法规并符合采购人管理需求, 遵守采购人相关管理制度和考核要求, 严格按照采购人要求执行各项任务。	1. 违反相关法律法规: 扣 20 分/次(一票否决)。 2. 违反采购人规章制度: 扣 5 分/次。 3. 未按采购人要求执行任务: 扣 3 分/次。	
4	投标人必须具备健全的服务管理体系, 包括有完整的人员保障管理措施、相应的质量保证措施以及应急管理方案, 以确保服务质量。	1. 无人员保障制度或执行不到位: 扣 5 分。 2. 无质量保证措施或执行不到位: 扣 5 分。 3. 无应急管理方案或演练缺失: 扣 10 分。 4. 因管理缺失导致服务事故: 扣 20 分/次, 且所造成的一切损失由中标供应商承担。	
5	每季不少于一次对服务人员进行业务培训, 并记录培训台账。中标供应商须对新员工在入职前进行思想素质、操作技能、安全生产及各项规章制度的培训。	1. 未达培训频次: 扣 5 分/次。 2. 培训无记录或效果不佳: 扣 3 分/次。 3. 新员工未进行岗前培训: 扣 5 分/次。 4. 无培训台账扣 10 分/次。 5. 将培训费用转嫁采购人: 扣 20 分(一票否决)	
6	中标供应商派驻本项目负责人至少 1 人, 若需更换项目负责人, 须提前一	1. 项目负责人未按要求到位并履行职责: 扣 15 分。	

	周书面通知采购人，经采购人书面同意方可更换或调整，否则视为没有变更，中标供应商自行承担由此所导致的法律责任及后果。	2. 更换未提前一周书面通知：扣 10 分/次。 3. 未经书面同意擅自更换：扣 15 分/次。 4. 造成严重后果：扣 15 分并承担一切法律责任及后果。	
7	服务需求项目及服务单位量可根据采购人的使用需求进行增减。	1. 未及时响应采购人调整需求：扣 5 分/次。 2. 对增减服务量配合度差：扣 3 分/次。 3. 因调整影响整体服务质量：扣 5 分。	
8	其他影响服务质量的行为。	根据情节轻重，扣 5—50 分。	
质量考核扣分		扣款（元）：	
考核人：		社管办负责人：	中标供应商负责人：

分标 2:

序号	标的名称	数量及单位	服务需求						
1	2026年辅助医疗服务	1 项	一、服务项目需求：						
			（一）服务需求：根据实际服务单位量计算服务费，每月每个使用科室的实际服务单位量由科主任及分管院领导确认。						
			（二）服务期限 12 个月，具体服务期限以服务合同为准。						
			（三）服务项目采购最高限价：						
			序号	服务类别	服务需求名称	服务单位量	服务月数	单价控制价 (元/服务单位量/月)	单项金额合计 (元)
			1	辅助医疗	制剂技术服务	3	12	8480	305280
			2		制剂设备操作服务	6	12	5512	396864
			3		制剂包装服务	13	12	5247	818532
			4		制剂生产辅助服务	3	12	4982	179352
			5		中药房辅助服务	7	12	3858.61	324123.24
			6		西药房辅助服务	2	12	3646.61	87518.64
			7		中心药房辅助服务	2	12	3646.61	87518.64
			8		检验科洗管服务及标本接收服务	3	12	3540.61	127461.96
			9		体检助理服务	6	12	5722.94	412051.68
			10		眼科验光服务	1	12	4896.14	58753.68
			11		皮肤科美容护理服务	2	12	6959.96	167039.04
最高限价合计						2964494.88			
注：									
（1）以上服务费包括但不限于为完成服务内容所需的人工费、加班费、培									

		训费、保险费(含社保或超龄人员的商业意外险)、税费、管理费、服装费、体检费、工具耗材费、风险费等所有相关费用。若因国家政策调整导致市场服务成本上涨,采购人不再相应调整产生的差额费用; (2)服务单位量指服务人员按要求全月满勤、正常履职为 1 个服务单位量。 (四) 服务项目内容及要求详见附件 1 至附件 12。 二、服务要求 (一) 投标人必须严格按照采购人的服务需求,合理配置服务人员并提供相应服务。 (二) 服务人员工资待遇标准应当符合自治区人民政府下发的《广西壮族自治区人民政府关于调整全区最低工资标准的通知》规定的劳动力市场最低工资标准,不能拖欠员工工资。社会保险应当符合《中华人民共和国社会保险法》及柳州市的现行标准。超龄服务人员需购买商业意外险(死亡及伤残赔偿限额 50 万元,医疗费用赔偿限额 5 万元)。投标人需在次月 15 日前,向采购人提交上月《月度参保明细表》及参保凭证等相关证明材料。投标人必须按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并按照国家及省市的相关规定为投入本项目人员统一办理社会保险(退休的除外)、超龄员工需购买商业意外险并承担相关费用。未按采购人需求给服务人员参保的,采购人可扣除其相应的单位服务费。投标人应考虑合同期内政策性费用调整的风险,履约期限内不得以最低工资标准上调以及社保基数调整等理由要求增加管理费用。 (三) 投标人应具有履行本项目合同所必需专业技术能力,派驻的服务人员必须无犯罪记录及符合岗位要求的身體条件,需遵守相关法律法规并符合采购人采购需求,遵守采购人相关管理制度和考核要求,严格按照采购人要求执行各项任务。 (四) 投标人应在拟派驻服务人员提供服务前 5 个工作日内,向采购人提交《拟派人员名册》、相关资质、体检报告供采购方核验。所有服务人员须经采购人审核备案并通过采购人相关使用服务科室培训考核合格后,经使用科室及分管院领导签字确认后,方可进行服务工作。如服务人员因为个人原因或者其他原因不能为采购人提供相应服务,投标人需在 5 个工作日安排符合采购人需求的服务人员提供服务。
--	--	---

		(五) 对出现以下情形的服务人员，采购人有权要求投标人立即更换： 1. 相关执业证书、证件失效或伪造； 2. 严重违反采购人规章制度、操作规范，造成安全事故或重大投诉的； 3. 连续 2 次月度考核不合格（每月扣分≥ 40 分）； 4. 服务被科室或患者有理投诉且拒不整改的； 5. 其他违法、违规情况等。 投标人应在收到采购人《更换通知书》后 5 个工作日内，提供符合替代要求的服务人员。 (六) 投标人必须具备健全的服务管理体系，包括有完整的人员保障管理措施、相应的质量保证措施以及应急管理方案，以确保服务质量。因服务人员操作导致火灾、触电、水淹、院感暴发、车辆事故、制剂污染、标本错误等事故，投标人必须 24 小时内启动应急，72 小时内先行赔付；采购人有权从服务费中直接抵扣损失。 (七) 投标人为保障服务质量，每季度不少于一次对服务人员进行执业及安全培训，由此产生的费用由投标人承担。 (八) 投标人派驻本项目负责人至少 1 人，若需更换项目负责人，须提前一周书面通知采购人，经采购人书面同意方可更换或调整，否则视为没有变更，投标人自行承担由此所导致的法律责任及后果。 (九) 投标人对其服务人员的招聘、资质审核、劳动合同签订、保险缴纳、工资发放及劳动争议处理承担全部责任。因服务人员资质、身体状况、违法、违规行为导致的医疗纠纷、安全事故、人身伤亡、经济损失等，由投标人承担全部赔偿责任，与采购人无关。 (十) 有下列情形之一的，采购人有权随时单方解除本合同，不承担任何违约责任，并有权拒付、扣除全部未结算费用；投标人须赔偿采购人全部损失： 1. 违反“二、服务要求”第（二）款关于薪酬社保的规定，经限期整改仍未到位的。 2. 派驻人员无证上岗、假证上岗、有犯罪记录上岗的。 3. 投标人管理或操作不当，发生经第三方鉴定公司和采购人共同认定为重大安全
--	--	---

		事故、院感事件、医疗差错、重大投诉的。 4. 投标人提供虚假发票、虚假材料、虚假台账，或存在转包、分包的。 5. 投标人被监管部门处罚、列入失信名单，丧失履约能力的。 6. 投标人不服从采购人管理、拒不整改，经催告仍不改正的。 7. 投标人月度考核扣分≥ 40 分的，视为当月考核不合格，按考核标准足额扣款；一年内累计三次或连续两次考核不合格的，采购人有权单方解除合同、拒付未结算费用，并由投标人承担全部损失。
商务条款		
报价要求	（一）本项目投标报价为一次性报价，利润及风险由投标人自行考虑（包括广西壮族自治区人民政府调整最低工资标准后，按实际情况增加人工费及相应保险费用）。 （二）投标人报价必须包括但不限于为完成服务内容所需的人工费、加班费、培训费、保险费(含社保或超龄人员的商业意外险)、税费、管理费、服装费、体检费、工具耗材费、风险费等所有相关费用。 （三）其他相关费用由投标人自行承担。	
服务地点	（一）广西柳州市城中区解放北路 32 号 （二）广西柳州市城中区红葫路 6 号	
服务费用与支付方式	（一）费用构成 本项目服务费为全费用包干价，包含但不限于完成本项目所有服务内容所需的人工费、加班费、培训费、社会保险费、超龄人员商业意外险、税费、管理费、服装费、体检费、工具耗材费、风险费等一切相关费用。合同履行期间，因国家及地方政策调整（包括但不限于最低工资标准、社保缴费基数、公积金缴存比例上调等）导致成本增加的，采购人不另行增加费用、不补差。 （二）支付原则 本项目无预付款，采用先提供服务、后按月结算、按考核结果支付的方式。全年实际支付服务费总额不得超过本项目合同总金额，按双方确认的实际服务单位量据实结算。 （三）月度结算依据 每月为一个结算周期。次月 3 个工作日内，由各服务使用科室、社管办共同完成上月服务质量考核，双方签字确认《月度服务考核表》；投标人签字确认	

	考核结果，如逾期未签字确认的，视为认可考核结果，采购人有权直接按考核结果执行扣款。 （四）支付流程 次月投标人须向采购人提供合法、真实、准确、全额的增值税发票及《月度服务考核表》《月度参保明细表》等结算资料，采购人审核无误后原则上 10 个工作日内支付当月考核后应付服务费。投标人提供虚假发票、虚假资料、虚假台账或委托第三方结算的，采购人有权拒绝支付全部未结算费用、立即解除合同，并追究投标人相应责任。 （五）不满勤/服务不足情形服务费计算 1. 服务单位量定义 服务单位量：指服务人员按要求全月满勤、正常履职为 1 个服务单位量。 2. 计费标准 （1）整月满勤服务： 当月应付服务费=对应服务单价×实际服务单位量-当月考核扣款。 （2）当月服务不满勤（含部分在岗、中途到岗/离岗、服务天数不足）： 当月应付服务费=（对应服务单价÷当月应服务天数）×实际服务天数×实际服务单位量-当月考核扣款。 （3）人员空缺/未按时更换： 服务人员离岗、空缺或未按采购人要求在规定时限内更换合格人员的，空缺天数不予计费；因此影响服务的，采购人有权额外扣减相应服务费。
验收标准	符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范；符合采购文件要求和投标文件承诺。
签订合同日期	自中标通知书发出之日起 25 日内。

附件 1:

制剂技术服务内容和要求

- 一、拟投入服务人员要求:
- (一) 学历要求:中专及以上药学相关专业毕业。
 - (二) 年龄要求:50 岁及以下, 工作突出可以适当放宽。
 - (三) 需身体健康并持有健康证。
 - (四) 工作要求:能遵守采购人、科室相关工作要求, 保质保量完成相关工作, 有团队合作精神。
- 二、服务要求:
- (一) 负责贵重药、毒性药材的精密称量、配料与核对。
 - (二) 负责制剂品种的沉淀、精制、配液等关键工序的操作与现场记录。
 - (三) 负责中间产品的初步质量观察(如性状、粘度、均匀度、比重等), 并及时报告异常。
 - (四) 负责协调安排当班生产工人工作。
 - (五) 其他职责: 根据生产安排, 可兼任制剂操作工、制剂包装工、制剂辅助工岗位工作。
- 三、服务质量管理:
- (一) 严格遵守采购人及药学部制剂室相关工作制度及操作规程, 有良好的工作态度。
 - (二) 认真按时完成采购人安排的各项工作任务, 有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。
 - (三) 保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。

附件 1-1:

柳州市中医医院制剂技术服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明：				
每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院制剂技术服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
服务质量（70 分）	执行力与团队协作（40 分）	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。	1. 严格遵守制剂室生产规程及采购人规章制度，确保制剂生产正常有序进行，若造成生产事故，违反一次扣 5 分/次。	

		无损害采购人形象和声誉的行为。	2. 负责药材的称量、配料与核对；负责制剂品种的沉淀、精制、配液等关键工序的操作与现场记录；负责中间产品的初步质量观察负责协调安排当班生产工人工作。因个人原因未能正确操作，一次扣 5 分。			
			3. 每日下班前完成工作场地清洁，不按要求完成每次扣 2 分。			
			4. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次。			
			5. 损害采购人形象和声誉的 20 分/次。			
	工作效率和质量 (30 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时按量工作任务，扣 10 分/次。			
			2. 不能及时响应临时加班需求，造成工作延误，扣 5 分/次。			
			3. 在岗人员不按要求，如实、及时登记各项记录，扣 5 分/次。			
其他 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，考核 1~5 分/次。			
			2. 上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核 2~5 分/次。			
			3. 服务态度不好被投诉的，扣 5 分/次。			
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在采购人的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次。			
			2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 10 分/次。			
			3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 5 分/次。			
	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	1. 仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣 2 分/次。			
	质量考核扣分			实际得分		扣款
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写：_____)					
考核意见	科室考核小组意见：					
	签名：_____ 日期：_____ 中标供应商负责人意见： 签名：_____ 日期：_____					

附件 2:

制剂设备操作服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求:高中及以上学历。
- (二) 年龄要求:50 岁及以下, 工作突出可以适当放宽。
- (三) 需身体健康并持有健康证。
- (四) 工作要求:能遵守采购人、科室相关工作要求, 保质保量完成相关工作, 有团队合作精神。

二、服务要求:

- (一) 负责制剂配制前的物料计算与核对。
- (二) 负责中药材的提取、浓缩等工序的操作与现场记录;
- (三) 负责操作干燥、粉碎、过筛、混合、分装、灭菌等工序的核心设备, 并进行简单的参数调整与状态确认。
- (四) 负责如实填写相关工序的生产记录。
- (六) 负责严格按 SOP 对直接接触药品的设备、容器、器具的清洁。
- (七) 负责定制膏方的制作及记录。
- (八) 其他职责: 根据生产安排, 兼任制剂包装工、制剂辅助工岗位工作。

三、服务质量管理:

- (一) 严格遵守采购人及药学部制剂室相关工作制度及操作规程, 有良好的工作态度。
- (二) 认真按时完成采购人安排的各项工作任务, 有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。
- (三) 保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。

附件 2-1:

柳州市中医医院制剂设备操作服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人	
联系地址		联系电话	
考核说明: 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州中医医院制剂设备操作服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核, 采购人可根据实际情况随时调整考核内容。			
主要考核内容	评分标准	扣分原因	得分

服务质量 (70 分)	执行力与团队协作 (40 分)	认真按时完成采购人安排的各项工作任务,有团队合作精神和无损害采购人形象和声誉的行为。	1. 严格遵守制剂室生产规程及采购人规章制度,确保制剂生产正常有序进行,若造成生产事故,违反一次扣 5 分/次。		
			2. 负责制剂物料计算与核对。负责中药材的提取、浓缩等工序的操作与现场记录;负责操作干燥、粉碎、过筛等设备,并进行简单的参数调整与状态确认。负责严格按 SOP 对直接接触药品的设备、容器、器具的清洁。负责定制膏方的制作及记录。因个人原因未能正确操作,一次扣 5 分。		
			3. 每日下班前完成工作场地清洁,不按要求完成每次扣 2 分。		
			4. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的,视情节严重 5~10 分/次。		
			5. 损害采购人形象和声誉的 20 分/次。		
工作效率和质量 (30 分)	保质保量完成工作任务,无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时按量工作任务,扣 10 分/次。			
		2. 不能及时响应临时加班需求,造成工作延误,扣 5 分/次。			
		3. 在岗人员不按要求,如实、及时登记各项记录,扣 5 分/次。			
其他 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度,服从安排,能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务,佩戴胸牌并统一着装,未达到要求,考核 1~5 分/次。		
			2. 上班时间不做与工作无关的事,如玩手机、吃东西等,考核 2~5 分/次。		
			3. 服务态度不好被投诉的,扣 5 分/次。		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工,不在采购人的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次。		
			2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 10 分/次。		
3. 上班时间吃食物、使用手机等从事于工作无关的事宜,考核 5 分/次。					
仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	1. 仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣 2 分/次。			
质量考核扣分			实际得分		扣款
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考核意见	科室考核小组意见:				
	签名: _____ 日期: _____ 中标供应商负责人意见: 签名: _____ 日期: _____				

附件 3:

制剂包装服务内容和要求

- 一、拟投入服务人员要求:
- (一) 学历要求:高中及以上学历。
 - (二) 年龄要求:50 岁及以下, 工作突出可以适当放宽。
 - (三) 需身体健康并持有健康证。
 - (四) 工作要求:能遵守采购人、科室相关工作要求, 保质保量完成相关工作, 有团队合作精神。
- 二、服务要求:
- (一) 负责半成品的转运、分装。
 - (二) 负责贴签、包装、装盒等外包工作。
 - (三) 负责常规物料的领取、核对与退库。
 - (四) 负责非关键设备的操作(如贴标机、装盒)。
 - (五) 负责洁净区内的清洁卫生。
 - (六) 其他职责: 根据生产安排, 兼任制剂辅助工岗位工作。
- 三、服务质量管理:
- (一) 严格遵守采购人及药学部制剂室相关工作制度及操作规程, 有良好的工作态度
 - (二) 认真按时完成采购人安排的各项工作任务, 有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。
 - (三) 保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。

附件 3-1:

柳州市中医医院制剂包装服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称			中标供应商负责人		
联系地址			联系电话		
考核说明：					
每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州中医医院制剂包装服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。					
主要考核内容			评分标准		扣分原因 得分
服务质量 （70 分）	执行力与团队协作 （40 分）	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。	1. 严格遵守制剂室生产规程及采购人规章制度，确保制剂生产正常有序进行，若造成生产事故，违反一次扣 5 分/次。		

		无损害采购人形象和声誉的行为。	2. 负责半成品的转运、分装。负责贴签、包装、装盒等外包工作。负责常规物料的领取、核对与退库。负责非关键设备的操作（如贴标机、装盒）。负责洁净区内的清洁卫生。因个人原因未能正确操作，一次扣 5 分。		
			3. 每日下班前完成工作场地清洁，不按要求完成每次扣 2 分。		
			4. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次。		
			5. 损害采购人形象和声誉的 20 分/次。		
			工作效率和质量 (30 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时按量工作任务，扣 10 分/次。
2. 不能及时响应临时加班需求，造成工作延误，扣 5 分/次。					
3. 在岗人员不按要求，如实、及时登记各项记录，扣 5 分/次。					
其他 (10 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，考核 1~5 分/次。		
			2. 上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核 2~5 分/次。		
			3. 服务态度不好被投诉的，扣 5 分/次。		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在采购人的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次。		
			2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 10 分/次。		
			3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 5 分/次。		
仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	1. 仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣 2 分/次。			
质量考核扣分		实际得分		扣款	
本月应得服务费用	金额：¥ _____ (大写：_____)				
考核意见	科室考核小组意见：				
	签名：_____		日期：_____		
考核意见	中标供应商负责人意见：				
	签名：_____		日期：_____		

附件 4:

制剂生产辅助服务内容和要求

- 一、拟投入服务人员要求:
- (一) 学历要求:初中及以上学历。
 - (二) 年龄要求:50 岁及以下, 工作突出可以适当放宽。
 - (三) 需身体健康并持有健康证。
 - (四) 工作要求:能遵守采购人、科室相关工作要求, 保质保量完成相关工作, 有团队合作精神。
- 二、服务要求:
- (一) 负责外包装的拆包、整理、废弃物处理。
 - (二) 负责成品箱的搬运、摆放。
 - (三) 负责制剂成品的打包、发放, 运送。
 - (四) 负责一般生产区环境、工器具的清洁整理; 公共区域、普通更衣室的清洁卫生。
 - (五) 负责提取药渣的清理。
 - (六) 完成其他基础体力辅助工作。
- 三、服务质量管理:
- (一) 严格遵守采购人及药学部制剂室相关工作制度及操作规程, 有良好的工作态度。
 - (二) 认真按时完成采购人安排的各项工作任务, 有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。
 - (三) 保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。

附件 4-1:

柳州市中医医院制剂生产辅助服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称			中标供应商负责人			
联系地址			联系电话			
考核说明：						
每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州中医医院制剂生产辅助服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。						
主要考核内容			评分标准		扣分原因	得分
服务质量 （70 分）	执行力与团队协作 （40 分）	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉	1. 严格遵守制剂室生产规程及采购人规章制度，确保制剂生产正常有序进行，若造成生产事故，违反一次扣 5 分/次。			
			2. 负责外包装的拆包、整理、废弃			

		的行为。	物处理。负责成品箱的搬运、码放。负责制剂成品的打包、发放，运送。负责一般生产区环境、工器具的清洁整理；公共区域、普通更衣室的清洁卫生。负责提取药渣的清理。因个人原因未能正确操作，一次扣 5 分。			
			3. 每日下班前完成工作场地清洁，不按要求完成每次扣 2 分。			
			4. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次。			
			5. 损害采购人形象和声誉的 20 分/次。			
	工作效率和质量 (30 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时按量工作任务，扣 10 分/次。 2. 不能及时响应临时加班需求，造成工作延误，扣 5 分/次。 3. 在岗人员不按要求，如实、及时登记各项记录，扣 5 分/次。			
其他 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，考核 1~5 分/次。			
			2. 上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核 2~5 分/次。			
			3. 服务态度不好被投诉的，扣 5 分/次。			
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在采购人的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次。			
			2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 10 分/次。			
			3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 5 分/次。			
仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	1. 仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣 2 分/次。				
质量考核扣分			实际得分		扣款	
本月应得服务费用	金额：¥_____（大写：_____）					
考核意见	科室考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____					
	中标供应商负责人意见： 签名：_____ 日期：_____					

附件 5:

中药房辅助服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上。

(二) 年龄要求: 50 岁及以下。

(三) 需身体健康并持有健康证。

(四) 工作要求: 熟悉中药名称及摆放, 能完成日常药房地面清洁工作, 细致认真, 有责任心, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务要求:

(一) 严格遵守采购人及药学部中药房相关工作制度及操作规程。

(二) 负责日常中药饮片装斗、上架工作。

(三) 负责每日下班后地面清洁工作。

三、服务质量管理:

(一) 在科主任的领导下, 服从科室安排。

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款。

(三) 正式服务前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求。

附件 5-1:

柳州市中医医院中药房辅助服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人		
联系地址		联系电话		
考核说明： 每月按照《2026 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州中医医院（中药房辅助服务）服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。				
主要考核内容		评分标准	扣分原因	得分
服务质量 （70 分）	执行力与团队协作 （30 分）	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成采购人安排的工作任务，一次扣 15 分。	
			2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5～10 分/次。	
			3. 损害采购人形象和声誉的 20 分/次。	

	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 无故不完成当天工作，违规一次扣 40 分。		
			2. 因个人因素出现差错，轻微差错提出警告，反复差错 3 次以上扣 10 分。		
			3. 发生投诉的，核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分，扣完为止。		
其他 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，考核 1~5 分/次。		
			2. 上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核 2~5 分/次。		
			3. 服务态度不好被投诉的，扣 5 分/次。		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在采购人的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次。		

附件 6:

西药房辅助服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 高中及以上。

(二) 年龄要求: 50 岁及以下。

(三) 需身体健康并持有健康证。

(四) 工作要求: 熟悉药品名称及摆放, 能完成西药房日常卫生清洁工作, 细致认真, 有责任心, 有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

二、服务要求:

(一) 负责药房内卫生清洁工作。

(二) 负责日常药品上架、摆放、整理工作; 以及药品拆零、拆包装工作。

(三) 负责日常药品调拨和接驳工作。

(四) 负责柳侯院区注射室大输液的配送工作。

(五) 其他临时性工作安排, 如协助药房季度盘点工作等。

三、服务质量管理:

(一) 严格遵守采购人及药学部西药房相关工作制度及操作规程, 在科主任的领导下, 服从科室安排。

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款。

(三) 正式服务前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求。

附件 6-1:

柳州市中医医院西药房辅助服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人	
联系地址		联系电话	
考核说明: 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院西药房辅助服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制, 按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核, 采购人可根据实际情况随时调整考核内容。			
工作质量考核			
主要考核内容	评分标准	扣分原因	得分

服务质量 (70 分)	执行力与团队协作 (30 分)	认真按时完成采购人安排的各项工作任务,有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	不能按时完成采购人安排的工作任务,一次扣 15 分;因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的,视情节严重一次扣 5-20 分;损害采购人形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。		
	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务,无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作,违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错,轻微差错提出警告,反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的,核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分。扣完为止。		
其他 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度,服从安排,能很好完成任务。	借故不完成工作任务,违规一次扣 10 分;服务态度不好被投诉的,一次扣 5 分。扣完为止。		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工,不在采购人的禁烟区吸烟等。	不遵守采购人相关的规章制度,有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 5 分;旷工、在禁烟区吸烟等违规行为一次扣 20 分,工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜,一次扣 5 分。扣完为止。		
	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分。扣完为止。		
质量考核扣分			实际得分		扣款
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考 核 意 见	科室考核小组意见:				
	签名: _____ 日期: _____ 中标供应商负责人意见: _____ 签名: _____ 日期: _____				

附件 7:

中心药房辅助服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 初中及以上。

(二) 年龄要求: 50 岁及以下。

(三) 需身体健康并持有健康证。

(四) 工作要求: 熟悉中心药房药品及货位, 能抗重物, 能完成日常药房地面清洁工作, 细致认真, 有责任心, 有相关工作者可适当放宽年龄限制。

二、服务要求:

(一) 遵守中心药房劳动工作纪律。

(二) 负责日常药品配送、上架、收发货等工作。

(三) 负责每日下班后地面清洁工作。

三、服务质量管理:

(一) 严格遵守采购人及药学部中心药房相关工作制度及操作规程, 在科主任的领导下, 服从科室安排。

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(如工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照科室规定进行扣款。

(三) 正式服务前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求。

附件 7-1:

柳州市中医医院中心药房辅助服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人	
联系地址		联系电话	
考核说明： 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院中心药房辅助服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务质量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。			
工作质量考核			
主要考核内容		评分标准	扣分原因 得分
服务质量 (70 分)	执行力与团队协作 (30 分)	认真按时完成采购人安排的各项工作任务,有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	不能按时完成采购人安排的工作任务，一次扣 15 分；因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重一次扣 5-20 分；损害采购人形象和声誉的一次扣 20 分。扣完为止。

	工作效率和质量 (40 分)	保质保量完成工作任务, 无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作, 违规一次扣 40 分。因个人因素出现差错, 轻微差错提出警告, 反复差错 3 次以上扣 10 分。发生投诉的, 核实情况后视情节严重一次扣 10-30 分。扣完为止。		
其他 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度, 服从安排, 能很好完成任务。	借故不完成工作任务, 违规一次扣 10 分; 服务态度不好被投诉的, 一次扣 5 分。扣完为止。		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工, 不在采购人的禁烟区吸烟等。	不遵守采购人相关的规章制度, 有事不请假或无故迟到、早退的一次扣 5 分; 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为一次扣 20 分, 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜, 一次扣 5 分。扣完为止。		
	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	仪容仪表着装不整齐、不挂牌服务一次扣 5 分; 扣完为止。		
质量考核扣分		实际得分		扣款	
本月应得服务费用	金额: ¥ _____ (大写: _____)				
考 核 意 见	科室考核小组意见:				
	签名: _____ 日期: _____ 中标供应商负责人意见: 签名: _____ 日期: _____				

附件 8:

检验科洗管服务及标本接收服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求（洗管服务：2 服务单位量；标本接收服务：1 服务单位量）

（一）学历要求：专科及以上学历。

（二）年龄要求：≤45 岁。

（三）工作要求：具备一定计算机操作能力；工作细致认真，有良好的沟通能力；责任心强，能适应轮班及加班；有医学、检验、护理等相关背景或采购人检验科工作经验者优先。

二、服务要求：

（一）负责试管/试剂瓶/培养皿/量筒等玻璃器皿的清洗和消毒。

（二）负责检验标本的接收、登记、分拣、离心及按检验项目转运。

（三）严格执行生物安全操作规程，防止标本交叉污染和职业暴露。

（四）及时反馈标本接收、运输过程中的异常情况并协助处理。

（五）遵守采购人及科室各项规章制度及操作规程。

三、服务质量管理

（一）标本管理：确保标本接收、分拣、离心、运输等环节准确无误。

（二）清洗消毒：玻璃器皿清洗彻底、无残留，消毒符合采购人感染管理规范。

（三）安全规范：严格执行生物安全、职业防护及医疗废物管理制度。

（四）设备维护：正确使用和简单维护离心机等设备，发现故障及时报修。

（五）记录完整：各类工作记录、交接记录填写及时、准确、清晰。

（六）持续改进：定期参加科室培训与考核，根据质量反馈改进工作流程。

附件 8-1:

柳州市中医医院检验科洗管服务及标本接收服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人	
联系地址		联系电话	
考核说明： 每月按照《2026 年度医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院检验标本接收岗及洗管岗位服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 20 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。			
主要考核内容	评分标准	扣分原因	得分

服务质量 (70 分)	责任心 (20 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，考核 1~5 分/次。		
			2. 上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核 2~5 分/次。		
			3. 服务态度不好被投诉的，扣 5 分/次。		
	执行力与团队协作 (20 分)	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成科室安排的工作任务，2 分/次。；		
			2. 因个人情绪及其他不团结行为造成工作延误的，视情节严重 5~10 分/次。		
			3. 损害采购人形象和声誉的 10 分/次。		
	工作效率和质量 (30 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 工作完成不及时、不合格，扣 5 分/次。		
			2. 反复差错 3 次以上，扣 5 分/次。		
			3. 工作节奏和优先级处理不当，扣 2 分/次。		
其他 (30 分)	仪表仪容 (15 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	1. 仪容仪表着装不整洁、不挂牌违规扣 5 分/次。		
			2. 因服务态度不好被投诉，经核查属实，违规扣 5 分/次。		
	工作纪律 (15 分)	不迟到、不早退、不旷工等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 5 分/次。		
			2. 旷工等违规行为扣 5 分/次。		
			3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 5 分/次。		
总分			质量考核扣分		
本月服务费用	金额：¥_____ (大写：_____)				
考核意见	质量考核小组意见：				
	签名：_____		日期：_____		
考核意见	中标供应商负责人意见：				
	签名：_____		日期：_____		

附件 9:

体检科体检助理服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 大专及以上。

(二) 年龄要求: 45 岁及以下。

(三) 工作要求: 熟悉计算机操作技能, 具有良好的沟通能力, 身体健康, 能吃苦耐劳, 工作态度端正, 责任心强。有医学背景者或有相关工作经验者可适当放宽年龄限制。

(四) 中标供应商严格按服务需求投入相关人员, 符合服务需求的人员可以推荐到采购人服务需求科室, 培训试用一周, 经培训、考核合格后可正式为采购人提供体检助理服务, 拟投入人员因个人能力不能按服务需求提供体检助理服务的, 采购人有权要求中标人员更换人员。

二、服务要求:

(一) 承担体检前台接待、问询解答、体检导检工作。

(二) 检后负责健康体检客户电话回访、时段追踪、职业病数据管理工作。

(三) 负责体检资料的收集、整理、反馈、编辑发布工作、档案管理工作。

(四) 日常协助医生和护士完成体检业务的开展。

(五) 配合科室开展检后服务干预事项等。

(六) 做好科室物资及环境管理: 如: 日常工作物品整理和补充, 保持病区环境整洁, 被服、工作服出洗清点及清洗返回后的归位; 整理、清洁、消毒、核查各种仪器设备, 联系相关部门的维护维修等; 负责各类标本的清点及收送工作。

三、服务质量管理:

(一) 严格遵守采购人及科室相关工作制度及操作规程, 在科主任的领导下, 服从科室安排。

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款。

(三) 正式服务前将进行为期 1-2 周的培训, 培训要求根据学科发展和岗位业务需求, 需要定期学习, 以适应更新需要。

(备注: 投标文件中以上拟投入服务人员的要求以投标人提供的承诺函为准, 中标后由中标供应商具体实施并接受采购人的监督及考核)

附件 9-1:

柳州市中医医院体检科体检助理服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称			中标供应商负责人		
联系地址			联系电话		
考核说明：					
1、每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院体检助理服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。					
工作质量考核					
主要考核内容			评分标准		扣分原因 得分
服务质量 (70 分)	执行力与团队协作 (15 分)	认真按时完成采购人安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	不能按时完成科室安排的工作任务，扣 2 分/次。		
			因个人情绪或其他不团结造成工作延误的（视情节扣分），一般：扣 3 分，严重：扣 5 分。		
			损害采购人形象和利益的，扣 5 分。		
	工作效率和质量 (15 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	无故不完成当天工作任务，扣 5 分。		
			因个人因素出现工作差错（视情节扣分），一般：扣 3 分，较重：扣 6 分，严重：扣 10 分。		
			发生服务投诉，经核查属实，视情节严重程度扣分：一般扣 2 分；较重扣 4 分；严重扣 6 分。		
	事故与安全 (20 分)	未发生事故，无被上级主管通报或处罚。	因工作失职导致安全事故或安全隐患，视情节严重扣（视情节）一般：扣 5 分，严重：扣 10 分，重大：扣 15 分。		
			被上级主管部门或采购人检查发现违规问题并处罚的，扣 8 分/次。		
	其他失职失责行为 (20 分)	失职失责行为。	视影响后果扣分，扣分不低于 5 分/次。		
			影响重大的，扣分不低于 10 分/次。		
			影响特别重大的，扣分不低于 15 分/次。		
其他 (30 分)	责任心 (10 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	借故不完成工作任务，扣 4 分/次。		
			服务态度不好被投诉，经核查属实，扣 5 分/次。		
	工作纪律 (10 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在采购人的禁烟区吸烟等。	有事不请假或无故迟到、早退的扣 2 分/次。		
			旷工、在禁烟区吸烟等违规行为，旷工：扣 6 分/天，禁烟区吸烟：扣 2 分/次。		

			工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 2 分/次。			
	仪表仪容 (10 分)	上岗做到着装整洁、挂牌。	仪容仪表着装不整洁、不符合采购人要求扣 5 分/次。			
			因服务态度不好被投诉，经核查属实，扣 10 分/次。			
质量考核扣分		实际得分		扣款		
本月应得服务费用	金额：¥_____（大写：_____）					
考核意见	科室考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____					
	中标供应商负责人意见： 签名：_____ 日期：_____					

附件 10:

眼科验光服务内容和要求

一、拟投入服务人员要求:

- (一) 学历要求:大专或本科学历,有相关视光、医学、护理学历。持有眼视光证。
- (二) 年龄要求:女性,24--45 岁。
- (三) 工作要求:可以独立完成眼科视光门诊的各项检查、配镜、治疗的辅助工作。

二、服务要求

- (一) 在科主任、护士长的领导和业务指导下进行工作。
- (二) 负责眼科视光门诊的各种相关检查及治疗的辅助性工作,遵守采购人的各项规章制度和技术操作规程,确保医疗安全和质量。
- (三) 为患者提供专业的验光、护眼服务,准确地开具配镜单。
- (四) 严格落实物品管理制度,物品分类放置,账物相符。
- (五) 爱护仪器设备,定期对门诊仪器进行维护和保养。
- (六) 遵守劳动纪律,团结同事。

三、服务质量管理:

- (一) 在科主任的领导下,服从科室安排;
- (二) 工作态度认真、负责、细致,工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分,并按照考核规定进行扣款;
- (三) 正式服务前将进行为期 1-2 周的培训,培训要求根据学科发展和岗位业务需求,需要定期学习,以适应更新需要。

附件 10-1:

柳州市中医医院眼科验光服务质量考核标准

考核月份: 年 月

中标供应商名称		中标供应商负责人	
联系地址		联系电话	
考核说明: 每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院眼科验光服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制,按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务量进行考核,采购人可根据实际情况随时调整考核内容。			
工作质量考核			
主要考核内容	评分标准	扣分原因	得分

服务质量 (70分)	责任心 (20分)	良好的职业素养、吃苦耐劳、服从安排，完成本职工作。	1. 无故未按时完成本班验光服务工作，考核扣10分/次。		
			2. 有理投诉扣10分/次。		
			3. 违规操作扣10分/次。		
	团队协作 (10分)	认真完成科室安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	1. 未按时完成科室安排的工作扣5分/次。		
			2. 不愿意协助其他同事扣5分/次。		
			3. 有损采购人形象声誉扣10分/次。		
	执行力 (10分)	主动完成每天的工作项目。	1. 故意拖延不按时完成工作扣5分/次。		
			2. 不听从科室工作安排扣5分/次。		
	工作效率和质量 (30分)	保质保量按时完成工作项目，无差错和投诉事件发生。	1. 无故未完成工作扣10分/次。		
			2. 工作马虎不认真扣10分/次。		
3. 出差错、有理投诉扣10分/次。					
其他 (30分)	工作纪律 (20分)	不迟到、不早退、不旷工，无故未按时到岗。	1. 旷工扣20分/次。		
			2. 迟到一次扣5分。		
			3. 早退一次扣10分。		
			4. 未按时到岗扣5分。		
	工作效率和质量 (10分)	上岗穿工作服，着装整洁、束发、挂牌。	1. 不穿工作服扣3分/次。		
			2. 工作服脏扣2分/次。		
			3. 披头散发扣2分/次。		
		4. 未挂工作牌扣3分/次。			
质量考核 扣分		实际得分		扣款	
本月应得 服务费用	金额：¥ _____ (大写：_____)				
考 核 意 见	科室考核小组意见：				
	签名：_____ 日期：_____ 中标供应商负责人意见： 签名：_____ 日期：_____				

附件 11:

皮肤科美容护理服务和要求

一、拟投入服务人员要求:

(一) 学历要求: 中专及以上要求。

(二) 年龄要求: 18-45 周岁。

(三) 工作要求: 熟练掌握美容基础操作, 包括但不限于皮肤清洁、补水护理、面部按摩等流程, 能独立完成全套服务。熟悉美容仪器的操作与日常维护。具备良好的沟通能力, 工作细致认真, 具备较强的服务意识与责任心, 严格保护患者隐私。有上进心, 主动了解行业新的护理技术、产品知识, 参与技能培训, 提升专业水平。

二、服务要求:

(一) 接待与咨询: 热情接待就诊患者, 详细了解其美容需求与皮肤状况, 结合专业知识解答客户关于治疗项目流程、效果及注意事项的疑问。

(二) 美容服务执行: 严格按照医疗美容科操作规范, 协助医生及护士为客户提供面部护理、皮肤清洁、光电治疗辅助、术后修复护理等美容服务, 确保操作过程安全、卫生、精准。

(三) 设备与耗材管理: 负责美容室仪器的日常检查、清洁、消毒与维护, 确保设备正常运行; 按规定领用、存放美容耗材, 避免浪费与过期, 做好使用记录。

(四) 客户档案维护: 准确记录患者基本信息、服务项目、护理效果及反馈, 定期跟进客户治疗后恢复情况, 提醒后续治疗及护理时间。

(五) 环境管理: 保持工作区域(如美容室、操作台)的整洁、消毒, 定期更换床单、枕套等用品, 营造符合医疗美容卫生标准的服务环境。

(六) 专业能力提升: 积极参加科室组织的专业培训, 学习新型美容技术、仪器操作方法及行业前沿知识, 不断提升业务水平, 满足客户多样化需求。

(七) 安全与应急配合: 严格遵守医疗安全规章制度, 发现客户在服务过程中出现不适, 立即停止操作并上报护士长, 配合做好应急处理。

三、服务质量管理:

(一) 严格遵守采购人及皮肤科相关工作制度及操作流程, 在科主任的领导下, 服从科室安排。

(二) 工作态度认真、负责、细致, 工作中出现问题(工作差错、服务态度差等被投诉)时将进行扣分, 并按照考核规定进行扣款。

（三）正式服务前将进行为期 1-2 周的培训，培训要求根据学科发展和岗位业务需求，需要定期学习，以适应更新需要。

附件 11-1：

柳州市中医医院皮肤科美容护理服务质量考核标准

考核月份： 年 月

中标供应商名称			中标供应商负责人		
联系地址			联系电话		
考核说明：					
每月按照《2026 年医疗保障及辅助医疗服务项目合同》条款和《柳州市中医医院皮肤科美容护理服务质量考核标准》考核。该表格为扣分制，按 5 元/分的标准进行当月服务费扣款。此表针对单个单位服务质量进行考核，采购人可根据实际情况随时调整考核内容。					
主要考核内容			评分标准	扣分原因	得分
服务质量 (70 分)	执行力与团队协作 (30 分)	认真按时完成科室安排的各项工作任务，有团队合作精神。无损害采购人形象和声誉的行为。	1. 不能按时完成科室安排的工作任务，2 分/次。		
			2. 态度冷淡或沟通低效酌情扣 1-5 分/次。		
			3. 损害采购人形象和声誉的 20 分/次。		
	工作效率和质量 (25 分)	保质保量完成工作任务，无差错和投诉事件发生。	1. 不能按时完成科室安排的工作任务，扣 5 分/次。		
			2. 操作不规范 2-5 分/次。		
			3. 出现安全问题或卫生不达标，扣 2-5 分/次。		
			4. 患者满意度应大于 95%，每低 5%扣 2 分。		
			5. 每日按要求检查维护仪器、记录完整，漏检或记录不全每次扣 1-2 分。		
			6. 工作区域每日清洁 2 次以上、区域整洁，清洁不及时或不彻底扣 1-4 分。		
	责任心 (15 分)	有良好的身体素质和吃苦耐劳的工作态度，服从安排，能很好完成任务。	1. 文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，扣 1-5 分/次。		
			2. 上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核扣 2-5 分/次。		
			3. 服务态度不好被投诉的，扣 5 分/次。		
其他 (30 分)	工作纪律 (5 分)	不迟到、不早退、不旷工，不在采购人的禁烟区吸烟等。	1. 有事不请假或无故迟到、早退的扣 2 分/次。		
			2. 旷工、在禁烟区吸烟等违规行为扣 2 分/次。		
			3. 工作期间吃食物、使用手机等从事和工作无关的事宜，扣 2 分/次。		
	仪容仪表 (5 分)	上岗做到着装整洁、挂牌	1. 仪容仪表着装不整洁、不挂牌扣 2 分/次。		

			2. 因服务态度不好被投诉，经核查属实，扣 5 分/次。			
	失职失责行为 (20 分)	患者隐私、照片、个人信息等涉及法律问题	1. 视影响后果扣分，扣分不低于 2-5 分/次。			
			2. 影响重大的，扣分不低于 10 分/次。			
			3. 影响特别重大的，扣分不低于 20 分/次。			
质量考核 扣分		实际得分		扣款		
本月应得 服务费用	金额：¥ _____ (大写：_____)					
考 核 意 见	科室考核小组意见： 签名：_____ 日期：_____					
	中标供应商负责人意见： 签名：_____ 日期：_____					

附件 12:

柳州市中医医院医疗保障及辅助医疗服务考核标准

考核月份:

中标供应 商名称		中标供应商负责人	
服务地址		服务电话	
考核说明: 每月按此标准考核一次, 该考核为扣分制, 评分细则中 1 个分值相当于人民币 50 元。考核扣分上不封顶, 采购人可根据实际情况随时调整考核内容。扣分≥ 40 分视为考核不合格。			
序号	考核内容及标准要求	评分细则	扣分
1	中标供应商合理配置服务人员并提供相应服务。	1. 服务人员数量低于需求: 扣 10 分/人次。 2. 服务人员资质不符合要求: 扣 5 分/人次。 3. 未按需求合理配置导致服务缺失: 扣 5 分/项。 4. 人员流动性大于 5%扣 20 分, 并限期 5 个工作日补齐人员。 5. 采购人发出《人员更换通知书》后, 投标人未在 5 个工作日内更换到位; 每超期 1 天, 扣款 10 分/人。	
2	服务人员工资待遇、依法缴纳社保及超龄服务人员购买商业意外险。	1. 工资低于广西最低标准: 扣 10 分/人次, 并限期 5 个工作日内整改完毕。 2. 拖欠员工工资: 扣 10 分/人次, 并限期三个工作日内整改完毕, 对此造成的一切后果由中标供应商承担。 3. 未按规定缴纳及提供缴纳凭证: 扣 10 分/人次, 并限期 5 个工作日补缴完毕。 4. 如未按要求参保, 扣 20 分/人次, 投标人需承担相应法律及违约责任。 5. 政策调整未执行: 扣 20 分, 并视为严重违约, 采购人有权单方面解除合同。	
3	中标供应商应具有履行本项目合同所必需专业技术能力, 遵守相关法律法规并符合采购人管理需求, 遵守采购人相关管理制度和考核要求, 严格按照采购人要求执行各项任务。	1. 违反相关法律法规: 扣 20 分/次(一票否决)。 2. 违反采购人规章制度: 扣 5 分/次。 3. 未按采购人要求执行任务: 扣 3 分/次。	
4	投标人必须具备健全的服务管理体系, 包括有完整的人员保障管理措施、相应的质量保证措施以及应急管理方案, 以确保服务质量。	1. 无人员保障制度或执行不到位: 扣 5 分。 2. 无质量保证措施或执行不到位: 扣 5 分。 3. 无应急管理方案或演练缺失: 扣 10 分。 4. 因管理缺失导致服务事故: 扣 20 分/次, 所造成的一切损失由中标供应商承担。	
5	每季不少于一次对服务人员进行业务培训, 并记录培训台账。中标供应商须对新员工在入职前进行思想素质、操作技能、安全生产及 各项规章制度的培训。	1. 未达培训频次: 扣 5 分/次。 2. 培训无记录或效果不佳: 扣 3 分/次。 3. 新员工未进行岗前培训: 扣 5 分/次。 4. 无培训台账扣 10 分/次。 5. 将培训费用转嫁采购人: 扣 20 分(一票否决)	

6	中标供应商派驻本项目负责人至少 1 人，若需更换项目负责人，须提前一周书面通知采购人，经采购人书面同意方可更换或调整，否则视为没有变更，中标供应商自行承担由此所导致的法律责任及后果。	1. 项目负责人未按要求到位并履行职责：扣 15 分。 2. 更换未提前一周书面通知：扣 10 分/次。 3. 未经书面同意擅自更换：扣 15 分/次。 4. 造成严重后果：扣 15 分并承担一切法律责任及后果。	
7	服务需求项目及服务单位量可根据采购人的使用需求进行增减。	1. 未及时响应采购人调整需求：扣 5 分/次。 2. 对增减服务量配合度差：扣 3 分/次。 3. 因调整影响整体服务质量：扣 5 分。	
8	其他影响服务质量的行为。	根据情节轻重，扣 5—50 分。	
质量考核 扣分		扣款（元）：	
考核人：	社管办负责人：	中标供应商负责人：	